



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**RELACIONES HUMANAS Y CLIMA ORGANIZACIONAL  
EN LA RED 2 DE LA UGEL 04 ANCÓN – 2013**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORES:**

**Mgtr. ROSA AMELIA ORTIZ BAUTISTA  
Mgtr. ESPERANZA CANICIA ROSALES QUISPE**

**ASESOR:**

**Dr. MIGDONIO EPIQUIEN CHANCAHUANA**

**LIMA – PERÚ**

**2013**

## **DEDICATORIA**

A nuestras queridas familias por  
brindarnos todo su apoyo.

## **AGRADECIMIENTO**

A los catedráticos de la UCV por todas sus enseñanzas.

## **PRESENTACIÓN**

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Doctor en Educación, de la Universidad Privada “César Vallejo”, ponemos a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada “Relaciones humanas y clima organizacional en la RED 2 de la UGEL 04 Ancón – 2013”.

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son:

Capítulo I : Planteamiento del problema.

Capítulo II : Marco teórico.

Capítulo III : Marco metodológico.

Capítulo IV : Resultados.

Conclusiones y recomendaciones.

Referencias bibliográficas.

Anexos.

Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

## ÍNDICE

	Página
Dedicatoria	<i>ii</i>
Agradecimiento	<i>iii</i>
Presentación	<i>iv</i>
Índice	<i>v</i>
Lista de tablas	<i>viii</i>
Lista de figuras	<i>ix</i>
Resumen	<i>x</i>
Abstract	<i>xi</i>
Introducción	<i>xii</i>

### **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	16
1.2.1 Problema general	16
1.2.2 Problemas específicos	16
1.3 Justificación	17
1.4 Limitaciones	18
1.5 Antecedentes	18
1.5.1 Antecedentes internacionales	18
1.5.2 Antecedentes nacionales	20
1.6 Objetivos	22
1.6.1 Objetivo general	22
1.6.2 Objetivos específicos	22

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1 Relaciones humanas	24
2.1.1 Definiciones sobre relaciones humanas	24
2.1.2 Tipos de relaciones humanas	25
2.1.3 Teorías de relaciones humanas	28
2.1.4 Dimensiones de las relaciones humanas	29

2.1.4.1	Dimensión Comunicación	29
2.1.4.2	Dimensión Trabajo en equipo	35
2.1.4.3	Dimensión Organización	38
2.2	Clima organizacional	40
2.2.1	Definiciones sobre clima organizacional	40
2.2.2	Enfoques sobre el clima organizacional	42
2.2.3	Tipos de climas en las organizaciones	42
2.2.4	Importancia de desarrollar un Clima Organizacional Positivo	44
2.2.5	Dimensiones del Clima Organizacional	45
2.2.5.1	Estructura organizacional	45
2.2.5.2	Motivación	46
2.2.5.3	Identidad organizacional	51
2.3	Definición de términos básicos	52

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

3.1	Hipótesis	56
3.1.1	Hipótesis general	56
3.1.2	Hipótesis específicas	56
3.2	Variables de investigación	57
3.2.1	Definición conceptual	57
3.2.2	Definición operacional	58
3.3	Metodología	60
3.3.1	Tipo de investigación	60
3.3.2	Diseño de investigación	60
3.4	Población y muestra	61
3.5	Método de investigación	62
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
3.7	Método de análisis de datos	64

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1	Descripción	66
4.1.1	Prueba de hipótesis general	67
4.1.2	Prueba de hipótesis específica 1	69
4.1.3	Prueba de hipótesis específica 2	70
4.1.4	Prueba de hipótesis específica 3	72
4.2	Discusión de resultados	73
	CONCLUSIONES	76
	SUGERENCIAS	77
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
	ANEXOS	
Anexo 1.	Cuestionario sobre relaciones humanas	83
Anexo 2.	Cuestionario sobre clima organizacional	84
Anexo 3.	Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	85
Anexo 4.	Base de datos del cuestionario sobre relaciones humanas	86
Anexo 5.	Base de datos del cuestionario sobre clima organizacional	88
Anexo 6.	Base de datos de la prueba piloto y Alfa de Cronbach	90
Anexo 7.	Correlaciones obtenidas del SPSS	93
Anexo 8.	Prueba de confiabilidad para el cuestionario sobre clima organizacional	95
Anexo 9.	Prueba de confiabilidad para el cuestionario sobre relaciones humanas	96

## LISTA DE TABLAS

	Página
Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización de la variable Relaciones Humanas.</i>	58
Tabla 2. <i>Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional.</i>	59
Tabla 3. <i>Distribución de la población de docentes de secundaria de las IE de Ancón.</i>	62
Tabla 4. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos.</i>	63
Tabla 5. <i>Resultados de la validez de contenido de los instrumentos.</i>	63
Tabla 6. <i>Resultados de la confiabilidad de los instrumentos.</i>	63
Tabla 7. <i>Niveles de confiabilidad.</i>	64
Tabla 8. <i>Tabla de contingencia de las variables: Relaciones humanas y clima organizacional.</i>	66
Tabla 9. <i>Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Relaciones humanas y clima organizacional.</i>	68
Tabla 10. <i>Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión comunicación y el clima organizacional.</i>	69
Tabla 11. <i>Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión trabajo en equipo y el clima organizacional.</i>	71
Tabla 12. <i>Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión organización y el clima organizacional.</i>	72



## LISTA DE FIGURAS

	Página
<i>Figura 1.</i> Esquema del diseño de investigación correlacional.	61
<i>Figura 2.</i> Gráfico de relación de las variables: Relaciones humanas y clima organizacional.	67

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación que existe entre las *relaciones humanas* y el *clima organizacional* según la percepción de los docentes de las instituciones educativas, de la RED 2, de la UGEL 04, Ancón, 2013. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal.

La población estuvo conformada por 152 docentes de las 6 instituciones educativas en la RED 02 de la UGEL 04 del distrito de Ancón y la muestra fue censal. Se empleó como técnica de recopilación de datos, la encuesta, que hizo uso como instrumento dos cuestionarios: un cuestionario sobre relaciones humanas y el otro sobre clima organizacional.

La validez de contenido de ambos cuestionarios fue a través del juicio de expertos con un resultado de aplicable y su confiabilidad mediante la prueba Alfa de cronbach, cuyo valor fue 0,978 para relaciones humanas (24 ítems) y 0,980 para clima organizacional (21 ítems). Los resultados de la investigación demuestran que existe relación positiva ( $r=0,696$ ) y significativa ( $p=0,000$ ) en el nivel de correlación moderada entre las *relaciones humanas* y el *clima organizacional* según la percepción de los docentes de las instituciones educativas, de la RED 2, de la UGEL 04, Ancón, 2013.

Palabras clave: Relaciones humanas, comunicación, trabajo en equipo, organización, motivación y clima organizacional.

## **ABSTRACT**

The present study aimed to determine the degree of relationship between human relations and organizational climate as perceived by teachers of educational institutions, the RED 2, the UGELs 04, Ancón, 2013. The research approach was quantitative, basic, correlational level, with a non experimental, cross sectional study.

The population consisted of 152 teachers from four educational institutions in the UGELs 02 RED 04 district of Ancón and the sample census. Technique was used as data collection, the survey instrument did use as two questionnaires: a questionnaire on human relations and the other on organizational climate.

Content validity of both questionnaires was through expert judgment with applicable result and reliability using Cronbach's alpha test, whose value was 0.978 for human relations (24 items) and 0.980 for organizational climate (21 items). The research results show that there is positive relationship ( $r = 0.696$ ) and significant ( $p = 0.000$ ) in the level of moderada correlation between human relations and organizational climate as perceived by teachers of educational institutions, the RED 2, of the UGELs 04, Ancón, 2013.

**Key words:** Relationship, communication, teamwork, organization, motivation and organizational climate.

## INTRODUCCIÓN

Las oportunidades de las relaciones humanas surgen dentro de una organización o institución, y esto debido a la gran cantidad de grupos e interacciones que se crean. La comprensión de las relaciones humanas permite al administrador o director obtener mejores resultados de sus subordinados y la creación de una atmósfera en la que cada persona es alentada a expresarse de manera libre y sana. La comunicación y el trabajo en equipo juegan un rol importante para el logro de relaciones humanas positivas.

El clima que se vive en una institución educativa debería ser un clima favorable, donde los docentes y administrativos trabajen con voluntad, con el deseo de ayudar a los demás y realizar bien el trabajo dentro de la institución educativa. En ese sentido la motivación del trabajador debería alinearse dentro de la motivación trascendente.

En la actualidad las organizaciones viven constantes cambios que les permiten a estas mantener un nivel de exigencia mayor en referencia a las relaciones humanas y el clima organizacional, es por ello que la investigación sobre estas dos variables antes mencionadas, constituye una forma de predecir el éxito general de la organización. Si bien es cierto, una organización es un grupo de personas con responsabilidades específicas, que actúan en conjunto para lograr alcanzar un propósito determinado que va de la mano con la gestión de los directores.

Toda empresa tiene un objetivo o una meta trazada una estructura y una población de personas que se involucran en los procesos. Frente a esta problemática, la presente investigación tiene como objetivo general: determinar la relación que existe entre las *relaciones humanas* y el *clima organizacional* según la percepción de los docentes de las instituciones educativas, de la RED 2, de la UGEL 04, Ancón, 2013.

En tal sentido, el informe final de investigación está dividido en cuatro capítulos:

En el primer capítulo se aborda el problema de investigación, donde se consigna el planteamiento del problema de investigación, la formulación del problema general y los problemas específicos, la justificación de la tesis, la descripción de las limitaciones en el desarrollo, las conclusiones arribadas en los antecedentes tanto nacionales como internacionales, y por último la redacción de los objetivos: general y específicos.

En el segundo capítulo desarrollamos el marco teórico, es decir las bases teóricas de las variables: relaciones humanas y clima organizacional, sus definiciones, fundamentos teóricos, dimensiones y por último la definición de términos básicos, que dan un respaldo científico a la investigación.

En el tercer capítulo tratamos la metodología de la investigación, donde señalamos el tipo, nivel y diseño de nuestra investigación; redactamos las hipótesis y las variables de estudio, así como precisamos la población y la muestra, las técnicas y procedimientos de análisis e interpretación de resultados.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados de la investigación, a nivel descriptivo e inferencial. Asimismo se efectúan las pruebas de hipótesis respectivas.

Finalmente, se presentan las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.